

Trabajo Fin de Grado

Análisis de la colaboración local frente al
coronavirus: “El caso de ZGZ Ayuda”

Autor

Carlos Agustín Sierra

Director

Daniel Belanche Gracia

Facultad de Economía y Empresa

2020

INFORMACIÓN

Autor: Carlos Agustín Sierra

Director: Daniel Belanche Gracia

Título del trabajo: Análisis de la colaboración local frente al coronavirus: “El caso de ZGZ Ayuda” | Analysis of local collaboration against coronavirus: "The case of ZGZ Ayuda"

Titulación: Marketing e Investigación de Mercados

RESUMEN

En este proyecto enfocado hacia las Aplicaciones Sociales del Marketing, se pueden observar dos partes muy diferenciadas debido a la aparición del coronavirus, una primera parte relativa a “Universitarios con la Infancia”, y una segunda relativa al programa del Ayuntamiento de Zaragoza “ZGZ Ayuda”. El método utilizado es el Aprendizaje-Servicio, ya que el fin del trabajo es utilizar los conocimientos adquiridos durante el grado para fines sociales. En cuanto a Universitarios con la Infancia, es una asociación de la Universidad de Zaragoza que desarrolla sus actividades principalmente con menores en colegios de las zonas con más necesidades de Zaragoza, a través de universitarios que realizan talleres, actividades lúdicas o refuerzo escolar, entre otras actividades. Con el objetivo de aumentar la notoriedad y dar una mayor cantidad de información a los alumnos de la Universidad de Zaragoza sobre la asociación, se planificó la realización de unos vídeos para su canal de Youtube relativos a diversos aspectos de Universitarios con la Infancia. Respecto de ZGZ Ayuda, se ha realizado un análisis del programa de ayuda y de las necesidades sociales que se han cubierto, teniendo en cuenta que todos los datos utilizados no son definitivos puesto que todavía sigue en activo.

ABSTRACT

In this project focused on Social Marketing Applications, two very different parts can be observed due to the appearance of the coronavirus, a first part related to "Universitarios con la Infancia", and a second part related to the Zaragoza City Council program "ZGZ Ayuda". The method used is Service-Learning, since the aim of the work is to use the knowledge acquired during the degree for social purposes. As for Universitarios con la Infancia, this is an association of the University of Zaragoza that develops its activities mainly with minors in schools in the areas with the greatest needs in Zaragoza, through

university students who carry out workshops, recreational activities or school reinforcement, among other activities. With the aim of increasing awareness and giving a greater amount of information to students at the University of Zaragoza about the association, we planned to make some videos for its Youtube channel related to various aspects of Universitarios con la Infancia. With regard to ZGZ Ayuda, an analysis was made of the aid programme and the social needs that have been covered, taking into account that all the data used are not definitive as it is still active.

Índice

1. Presentación del TFG	5
2. Parte I: Universitarios con la Infancia.....	6
2.1 Introducción.....	6
2.2 Objetivos.....	7
2.3 Análisis de las necesidades	7
2.4 Repuesta de Universitarios con la Infancia.....	10
2.5 Plan de acción	12
2.6 Situación final	15
3. Parte II: ZGZ Ayuda	16
3.1 Introducción: El paso de Universitarios con la Infancia a ZGZ Ayuda.....	16
3.2 Objetivos.....	16
3.3 Análisis <i>externo</i>	17
3.3.1 Situación del coronavirus	17
3.3.2 Necesidades surgidas con motivo de la pandemia	19
3.3.3 Otras acciones realizadas en Zaragoza	20
3.4 Análisis interno	24
3.4.1 Misión y estrategia corporativa actual.....	25
3.4.2 Análisis y valoración de las acciones desarrolladas	25
3.4.3 Papel del Ayuntamiento de Zaragoza.....	26
3.4.4 Análisis DAFO	28
3.5 Acciones de comunicación	29
3.5.1 Medios propios	29
3.5.2 Medios pagados	30
4. Objetivos	31
5. Conclusiones y recomendaciones.....	31
6. Limitaciones y futuras líneas de trabajo.....	33
7. Bibliografía.....	34
8. Anexos.....	37
Anexo 1: Primera propuesta de realización de los vídeos	37
Anexo 2: Segunda propuesta de realización de los vídeos	39
Anexo 3: Información enviada a alumnos de Periodismo	42

1. Presentación del TFG

Cuando pensamos en el Marketing a grandes rasgos, lo relacionamos directamente con la empresa, como por otra parte es normal, pero estamos dejando de lado otras posibles utilidades. Una de estas es el Aprendizaje-Servicio, que permite aplicar todos los conocimientos adquiridos durante el grado universitario a un fin social del que la sociedad se beneficie.

Por lo tanto, el Marketing permite ayudar a asociaciones benéficas a aumentar notoriedad, atraer nuevos voluntarios, conseguir más recursos, entre otros muchos aspectos, para de esta forma aumentar su capacidad de ayuda a las personas más necesitadas. Esta es una visión que durante todo el trabajo va a destacar como el punto sobre el que se va a desarrollar.

Este trabajo está claramente marcado por la crisis del Coronavirus, ya que la idea inicial tuvo que ser descartada por el momento debido a la pandemia, y por tanto se llevó a cabo una valoración de diversas opciones para poder completarlo. Así pues, está claramente dividido en dos partes, una primera dedicada a la asociación “Universitarios con la Infancia”, y una segunda al programa impulsado por el Ayuntamiento de Zaragoza “ZGZ Ayuda”.

Por una parte, se pierde la posibilidad de desarrollar una acción de comunicación completa y poder explicarla paso a paso en este proyecto. Por otra me va a permitir conocer dos herramientas de ayuda para la sociedad muy diferentes, ya que están enfocadas para colectivos y momentos diferentes. Esto otorga al trabajo una riqueza única que en una situación de normalidad no habría podido producirse.

Así pues, con este trabajo espero poder culminar los cuatro años en el grado de Marketing e Investigación de Mercados aplicando lo aprendido con una finalidad social, lo que añade una importante carga emocional que va a otorgarme una mayor motivación si cabe para realizar un buen proyecto que pueda ser de utilidad tanto a la asociación “Universitarios con la Infancia” como al análisis de las acciones desarrolladas por “ZGZ Ayuda”.

2. Parte I: Universitarios con la Infancia

2.1 Introducción

Poder realizar algo que sea útil a la sociedad es algo que llena a toda persona, en definitiva, poder contribuir con tu tiempo a que la sociedad avance en valores y, entre todos, ser capaces de construir una sociedad más justa, igualitaria y mejor. El voluntariado permite a los seres humanos crecer en valores y ser mejores personas. El hecho de ser consciente de que hay personas con más necesidades que las de uno mismo, que hay un mundo más allá de donde hemos crecido. Nuestro mundo está lleno de comodidades que damos por hechas en nuestro día a día y suponemos que todo el mundo disfruta de ellas. En definitiva, el voluntariado nos convierte en personas en mayúsculas y “humaniza” en cierta parte esta sociedad que parece que va perdiendo valores con el paso del tiempo.

“Universitarios con la Infancia” está formada por miembros de la comunidad educativa de la Universidad de Zaragoza, principalmente por profesores y alumnos, además de Personal de Administración y Servicios de los centros educativos y personas no vinculadas a la Universidad, los cuales realizan diferentes funciones. Los profesores por una parte llevan a cabo tareas de organización y tutorización de los alumnos, mientras que estos últimos son las que desarrollan la parte final de todo el proceso, que es sacar adelante con su tiempo, esfuerzo y generosidad las diferentes tareas que la asociación realiza en diferentes centros de Zaragoza.

El proyecto consiste en realizar unos vídeos que serán subidos al canal de YouTube de la asociación para permitir a nuevos posibles voluntarios tener una mayor información sobre “Universitarios con la Infancia”, y que en definitiva les ayude a conocer e inscribirse en este voluntariado. En los vídeos participarán tanto voluntarios y antiguos voluntarios como tutores o miembros de la Junta. Personalmente, este trabajo creo que es una gran oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera, y además poder desarrollar esa función social que, desde que fui mayor de edad me gusta realizar, como es el voluntariado. En cuanto a la asociación “Universitarios con la Infancia”, creo es una iniciativa muy bonita y que mediante este proyecto puedo colaborar en su expansión en cuanto a aumento de voluntarios, y por qué no, poder llegar a realizar estas actividades en Huesca y Teruel en un futuro, esperemos que próximo.

2.2 Objetivos

Para el buen desarrollo del proyecto y para valorarlo una vez finalizado, es fundamental establecer unos objetivos específicos para cada parte del trabajo. Estos son los relativos a la primera parte de “Universitarios con la Infancia”, más enfocados hacia el ApS y realización de acciones concretas:

- Conocer el funcionamiento de una asociación universitaria, su organización y actividad
- Contribuir a lograr los objetivos y fines sociales de la asociación, por ejemplo, aumentar su notoriedad entre la comunidad universitaria
- Fomentar el voluntariado entre el alumnado de la Universidad de Zaragoza
- Aportar nuevas ideas desde la perspectiva del Marketing que permitan a la asociación mejorar su posicionamiento entre la comunidad universitaria
- Planificar la realización de unos vídeos promocionales que permitan lograr los objetivos anteriores

2.3 Análisis de las necesidades

Universitarios con la Infancia ayuda a niños que están o tienen riesgo potencial de estar en exclusión social. Aunque no lo creamos es un problema muy común en nuestra sociedad, ya que según la Fundación FOESSA (Fomento de Estudios Sociales y Sociología Aplicada), en 2018 una de cada cinco familias en España con niños y adolescentes se encuentran en riesgo de exclusión social, algo que se acentúa todavía más en familias numerosas y monoparentales (Fundación FOESSA, 2019). Cabe destacar también que este problema está directamente relacionado con la pobreza infantil.

Desde 2013 se ha reducido de forma importante el número de familias en esta situación, pero todavía un 23,3% de los menores de edad siguen todavía en riesgo de exclusión, por lo que la sociedad necesita dar una respuesta contundente a este problema (Fundación FOESSA, 2019). Lo realmente preocupante de esta situación es que existe una movilidad intergeneracional, por ello es necesario que los niños y adolescentes tengan una educación pública de garantías que les permita poder vivir mejor que sus padres. En este aspecto Universitarios de la Infancia está ayudando a muchos de ellos de forma fundamental para evitar su fracaso escolar, y que por lo tanto sigan formándose para poder tener un futuro próspero.

Puesto que es una asociación cuya labor se desarrolla en Zaragoza, se va a proceder un análisis más intenso sobre la situación en Aragón. En primer lugar, hay que destacar que los niveles de integración son algo mejores que el resto de España, pero aún así hay un 8% de aragoneses en riesgo de exclusión social. (Fundación FOESSA, 2019)

La solución para lograr solventar el problema de la exclusión social infantil pasa por la educación, ya que como se puede observar en el siguiente gráfico, en casi tres de cada cuatro hogares en los que existe exclusión social, su principal sustentador no tiene estudios, no los tiene completados, o tiene estudios básicos, por lo que es clave que las generaciones actuales puedan llegar a tener estudios más avanzados, evitando así una gran lacra como es el fracaso escolar, ya que aunque se ha reducido en los últimos años todavía se sitúa en un 17,3%. (Fundación FOESSA, 2019)

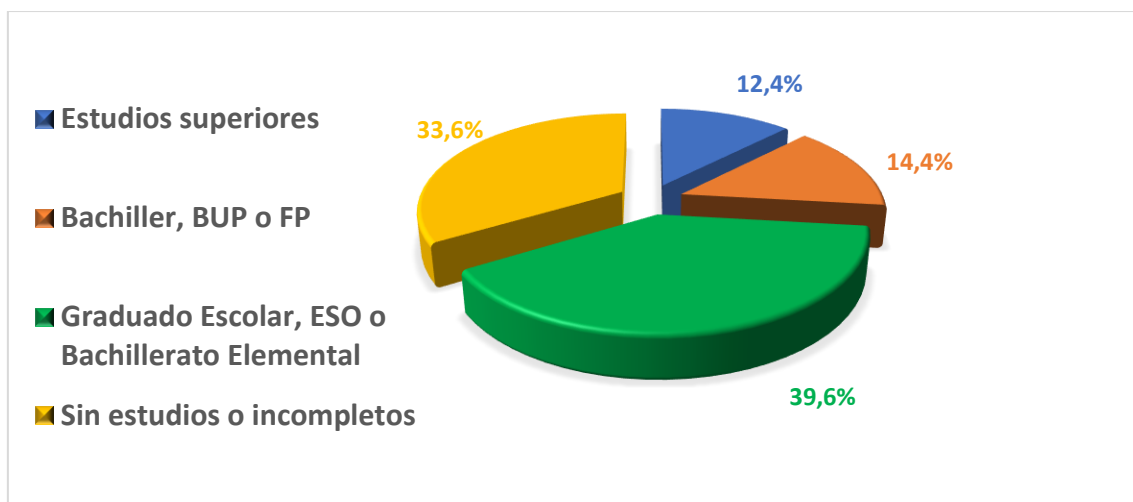


Gráfico 1: Distribución de la exclusión social en los hogares de Aragón según el nivel de estudios de la persona sustentadora principal el hogar. 2018 (Elaborado por EINSFOESSA)

Otro aspecto que está directamente relacionado con la exclusión social es la nacionalidad, ya que como se puede ver en el siguiente gráfico (Gráfico 2), solo en uno de cada diez hogares en los que la nacionalidad de la persona sustentadora principal es española se encuentra en exclusión social, mientras que por otra parte, cuatro de cada diez hogares cuya persona sustentadora principal no es europea se encuentran en exclusión social, por lo que desde las instituciones se deben garantizar mecanismos que permitan asegurar la integración de los inmigrantes. (Fundación FOESSA, 2019)

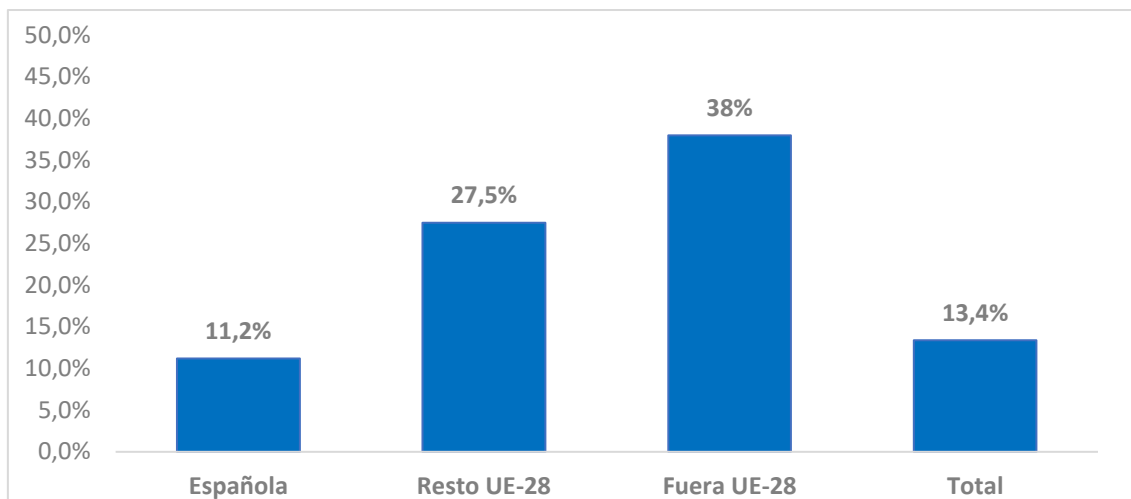


Gráfico 2: Incidencia de la exclusión social en los hogares de Aragón según la nacionalidad de la persona sustentadora principal del hogar. 2018 (Elaborado por EINSFOESSA)

Pese a que cierta parte de la sociedad tiende a pensar que el problema de la exclusión social infantil es en gran parte responsabilidad de los propios niños o adolescentes, la realidad es muy diferente, puesto que está en gran parte relacionado con factores de su entorno. Además del nivel educativo o la nacionalidad de los adultos de su hogar, ya explicados previamente, hay otros muchos aspectos que influyen. Como señala un informe del Alto Comisionado para luchar contra la pobreza infantil, los ingresos del hogar es otro de estos aspectos, ya que en el segundo trimestre de 2019 en uno de cada cuatro hogares sin ingresos en España reside como mínimo un menor, lo que actualmente y con el sistema que hay reduce de forma notable sus oportunidades de lograr un futuro próspero. (Fundación FOESSA, 2019)

Para evitarlo, es fundamental realizar una gran inversión social en “Familias e infancia”, ya que España es el cuarto país de la Unión Europea en inversión en este aspecto respecto al total del gasto social con un 5,3%, frente al 8,4% de la media europea (Fundación FOESSA, 2019). Además, España es el tercer país de la Unión Europea con mayor tasa de Pobreza Infantil Moderada (datos de 2016) con un 29,7% del total de niños, solo por detrás de Bulgaria y Rumanía, países que no destacan precisamente por su fuerte Estado del Bienestar. (Fundación FOESSA, 2019)

Otro dato que no se debe dejar pasar es que, como se puede ver en el siguiente gráfico (Gráfico 3), los niveles de pobreza infantil en España en la última década no es que no hayan bajado, sino que han aumentado ligeramente, salvo en la pobreza moderada donde ha habido un suave descenso. Como se puede observar la crisis económica ha afectado de

una forma muy severa a los niños, los últimos que deberían pagarlo, puesto que entre 2014 y 2015 se alcanzaron los picos de pobreza. Aunque se han conseguido rebajar estos últimos años todavía sigue en niveles muy altos. La conclusión que se puede extraer es que las crisis económicas afectan directamente a los niños más vulnerables, algo que deben tener en cuenta los actuales dirigentes de cara a enfocar la siguiente crisis provocada por la pandemia. (Alto Comisionado para la lucha contra la pobreza infantil, 2020)

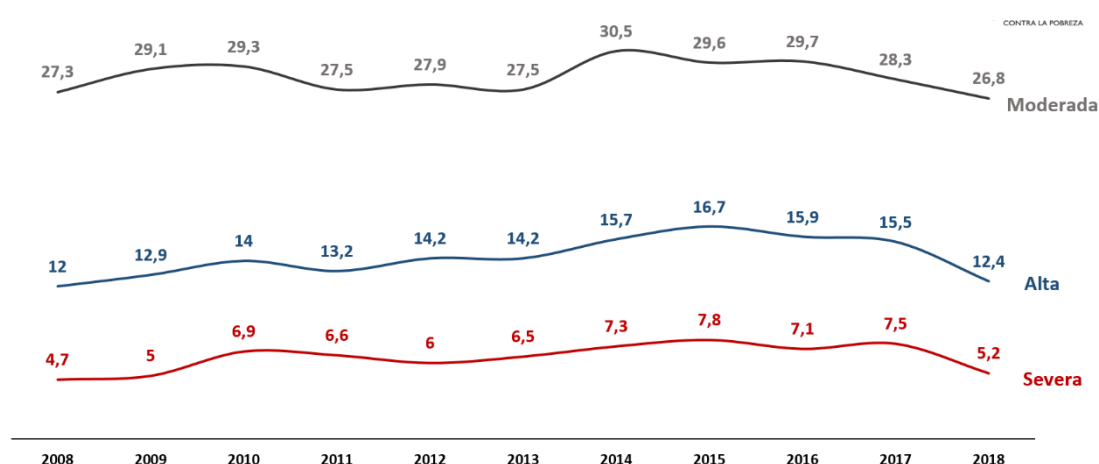


Gráfico 3: Tasas de riesgo de pobreza infantil en España (2008-2018). (Elaborado por el Alto Comisionado para la lucha contra la pobreza infantil).

2.4 Repuesta de Universitarios con la Infancia

Universitarios con la Infancia tiene en cuenta todos estos datos, ya que selecciona para la realización de sus labores de voluntariado especialmente centros de barrios donde hay un mayor número de familias en riesgo de exclusión social, como son el Barrio Oliver, Valdefierro, La Almozara, Delicias o El Picarral. Precisamente esto se puede observar en el objetivo principal de la asociación, que es “Promover la integración de colectivos desfavorecidos y evitar el alto índice de fracaso escolar que se produce en ese entorno”.



Ilustración 1: Logo Universitarios con la Infancia (Fuente: Universitarios con la Infancia)

Desde la experiencia de la asociación, algunos factores que provocan el fracaso escolar son el desconocimiento o bajo nivel de español de los padres o la falta de arraigo de las familias, lo que conlleva una falta de estabilidad social de los niños (Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2020). Universitarios con la Infancia desarrolla tres tipos diferentes de actividades para luchar contra la exclusión social infantil y el fracaso escolar. Respecto a esto último, la actividad principal para combatirla son los repasos y refuerzos escolares llevados a cabo por los voluntarios. Para evitar la exclusión social, también realizar grupos interactivos y de colaboración con el centro en programas especiales que permitan a los niños una mayor integración, y otras actividades como extraescolares, dinamización de actividades o bibliotecas, donde los niños se pueden relacionar unos con otros dentro de un entorno sano y saludable que les permita pasar un buen rato y aprender. (Universitarios con la Infancia, 2019)



Ilustración 2: Voluntaria durante un refuerzo escolar (Fuente: Universitarios con la Infancia)

Para la realización de todas estas actividades hay varios colectivos implicados. En primer lugar, los Miembros de la asociación, que se encargan de labores de coordinación y tutorización de voluntarios. Otro colectivo son los Responsables de los centros educativos, formado por algún miembro del equipo directivo, que son una pieza fundamental para que la ayuda llegue a los beneficiarios. Pero si hay un grupo de personas

fundamental en la ONG son los Voluntarios, que son las personas que realmente hacen que las actividades salgan adelante. De cara a la formación de estos voluntarios, la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado desarrolla un papel muy importante. Junto con los voluntarios, el otro colectivo fundamental son los niños, que son quienes realmente se benefician de todas las actividades y el principal motor de trabajo del resto de colectivos. En la siguiente tabla (Tabla 1) se puede observar todas las personas implicadas en la asociación durante diferentes cursos, donde destacan que en el curso 2017-18 había un total de 44 voluntarios y 250 niños beneficiarios de las actividades de Universitarios con la Infancia. (Universitarios con la Infancia, 2019)

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Total
Coordinadores (de la asociación)		2	2	1	1	1	
Tutores de voluntarios (de la asoc.)	4	6	7	7	8	8	
Formadores (CAV)	1	1	1	1	2	2	
Responsables de centros educativos	5	6	8	7	11	10	
Voluntarios (universitarios)	10	32	48	45	83	44	262
Niños y adolescentes (estimación)	50	150	200	175	325	250	1150

*Tabla 1: Número de personas que forman parte de Universitarios con la Infancia durante los distintos cursos.
(Elaborada por Universitarios con la Infancia).*

Como conclusión a este apartado, cabe señalar que la asociación debe seguir creciendo para poder dar una cobertura de ayuda mayor que la actual. Para ello se necesitan más medios que los actuales, tanto económicos como humanos, ya que se podría llegar a más centros educativos no solo de Zaragoza, sino de otras ciudades relacionadas a la Universidad de Zaragoza como Huesca o Teruel. (Heraldo de Aragón, 2017)

2.5 Plan de acción

Para cubrir todas las necesidades sociales anteriormente explicadas que la asociación puede abarcar, se necesita, entre otros factores, un amplio número de voluntarios que lleven a cabo las diferentes actividades. Para ello, es importante que desde Universitarios con la Infancia se desarrollen acciones que fomenten y atraigan a nuevo voluntario, además de fidelizar a los voluntarios que ya se encuentran participando con la asociación,

de forma que sigan de un año a otro. Para lograr los objetivos en cuanto a número de voluntarios, se pusieron encima de la mesa diferentes alternativas tales como realizar una nueva campaña, renovar el “Merchandising”, realizar un estudio del perfil de los voluntarios o buscar nuevas vías de comunicación con los estudiantes. Finalmente, la opción elegida fue ésta última, por lo que el siguiente paso sería poder buscar cuál podría ser la mejor vía. De cara a que los estudiantes puedan conocer el funcionamiento de la asociación antes de inscribirse como voluntarios, ya que una decisión de esta importancia para una persona joven, la cual va a dedicar parte de su tiempo libre, requiere de una gran cantidad de información sobre la asociación a la cual van a ayudar. Dado que ya existe una página web con información, se pensó en una plataforma más interactiva donde el receptor se sienta más cercano al emisor, por ello se consideró que el mejor lugar es YouTube. Actualmente Universitarios con la Infancia ya dispone de un canal, por lo que en consecuencia se debería renovar a través de un nuevo y potente lanzamiento de contenido.

Para realizar estos vídeos se contactó con hasta un total de cuatro opciones diferentes, las cuales eran tanto grupos o personas relacionadas con la universidad como empresas externas que suponían un coste para la asociación. Tras valorar todas las opciones detalladamente, y sabiendo que cada una de ellas suponía una forma diferente de realizar los vídeos en varios aspectos como el número de vídeos, la duración o la calidad de estos, la alternativa elegida fue realizarlos mediante una colaboración con la profesora del grado de Periodismo Elena Bandrés. Esto suponía un coste cero y por tanto poder realizar tantos vídeos como fueran necesarios, pero pudiera suponer una menor calidad de estos al ser elaborados por estudiantes con menores conocimientos acerca de la edición de contenidos audiovisuales que una empresa especializada.

La temática de estos vídeos estaba segmentada en tres grandes áreas según las actividades realizadas. Estas áreas eran “Repasos y refuerzos escolares”, “Grupos interactivos y colaboración con el centro en programas especiales” y “Extraescolares y dinamización de actividades o bibliotecas”. Además, se añadiría un vídeo aparte relacionado con “Cómo hacerse voluntario”. La primera propuesta (Anexo 1) que se hizo fue un total de 10 vídeos en torno a 20-30 cada uno, de forma que cada una de las secciones anteriores estuviera bien cubierta. La duración de estos vídeos permitía concentrar la información y que el mensaje principal de cada uno de ellos llegara de forma clara y nítida. Debido a que hubo un momento donde la opción principal era la contratación de una empresa externa, y de

cara a minimizar costes, se cambió la propuesta (Anexo 2) y el número de vídeos se redujo a cuatro, uno por sección, aunque el correspondiente a “Cómo hacerse voluntario” iba a ser realizado por la propia asociación ya que consistía únicamente en la grabación de pantalla y la voz en *off*. Finalmente, y una vez apareció la opción de la colaboración con Periodismo, se tomó la decisión de que fueran los alumnos de esta carrera los que, para lograr un aprendizaje mayor, decidieran cómo se iban a estructurar los vídeos, siempre siguiendo las directrices de contenido establecidas por la asociación.

Otro aspecto clave en la preparación fue quiénes deberían salir en el vídeo. Desde el principio se creyó oportuno que fueran diferentes colectivos y dentro de ellos, perfiles diferentes. Estos colectivos implicados en el funcionamiento de la asociación serían “Voluntarios”, “Centros Educativos” y “Miembros de la Junta/Tutores”. Respecto a la diversificación de perfiles dentro de cada colectivo, buscamos voluntarios y miembros de la junta/tutores de diferente sexo, y personas que lleven tanto mucho tiempo como que acaben de llegar a la asociación, para poder tener una visión global. Para lograr todos estos perfiles, se llevó a cabo un trabajo organizativo y comunicativo para ordenar la información y poder contactar con todas las personas y centros involucrados, de cara a la grabación. En la siguiente tabla (Tabla 2), es posible observar cómo quedó la situación antes del parón por el Coronavirus, donde se tuvo que parar todo el proceso. La respuesta estaba siendo ampliamente apoyada por voluntarios y tutores y miembros de la Junta, pero por otro lado aún quedaba algo de trabajo para que varios centros permitieran la grabación de alumnos, aunque no es una tarea sencilla ya que al ser menores de edad deben contar con permiso familiar explícito, lo que lleva tiempo.

	Voluntarios	Centros Educativos			Miembros de la Junta/Tutores
		<i>Grabación en el centro</i>	<i>Grabación a alumnos</i>	<i>Grabación a responsables del centro</i>	
Sí	7	2	0	2	3
No	0	0	1	0	0
Por confirmar	2	1	2	1	0

Tabla 2: Situación final de los contactos con diferentes colectivos protagonistas en los vídeos. (Elaboración propia)

A través de estos vídeos se pretendía llegar a un mayor número de voluntarios y darles más información sobre la asociación, ya que ellos son el pilar principal para que la gran función que llevan a cabo los demás colectivos de Universitarios con la Infancia tenga sentido.

2.6 Situación final

La llegada repentina del Coronavirus obligó a paralizar todo de la forma que se estaba realizando, por lo que fue imposible continuar con el proyecto. En este apartado se va a explicar cuál es la situación en la que ha quedado el proyecto en todos los aspectos, de manera que, si otro año en el futuro se desea continuar, no se tenga que empezar de cero. Respecto de las personas participantes, faltaría acabar de contactar con todos los voluntarios y tutores o miembros de la Junta que todavía quedaban pendientes, además de consultar a algún centro más de los implicados si desearían participar en los vídeos y si es posible grabar a los alumnos del centro.

Por otra parte, la estructura del contenido de los vídeos corresponde íntegramente a la clase de Elena Bandrés, por lo que se deberá establecer una comunicación con ella para informarle de la voluntad de continuar con el proyecto. Además, todavía quedaban por establecerse las fechas de lanzamiento concretas de los vídeos, por lo que también habrá que preparar este calendario. En los anexos (Anexo 3) se puede observar la información facilitada a los alumnos de periodismo. Otro aspecto muy importante que se debe abordar en caso de retomar el proyecto es la posibilidad de presentarlo a las “Jornadas de Aprendizaje-Servicio de la Universidad de Zaragoza”, de cara a dar a conocer cuál ha sido todo el trabajo realizado, ya que es un escaparate único que no se debe dejar pasar.

Dada la situación de pandemia global no se pudo finalizar el proyecto, pero esperemos otro año se pueda retomar ya que era una gran acción para aumentar la notoriedad entre los estudiantes, y aumentar de esta forma el número de voluntarios, y consecuentemente el número de niños que podrían ser ayudados. Puesto que lo realizado hasta este momento no era suficiente para acabar el TFG, ya que el proyecto no había concluido y no podrían extraerse conclusiones, se buscó una alternativa relacionada con ApS con la que cubrir el resto del trabajo. Esta segunda parte va a estar dedicada a “ZGZ Ayuda”, un proyecto llevado a cabo en Zaragoza como respuesta al Coronavirus. De esta manera, el trabajo combina una parte dedicada a realizar una acción concreta para una ONG, y otra parte a realizar un análisis de una plataforma creada en poco tiempo, así como su campaña de comunicación.

3. Parte II: ZGZ Ayuda

3.1 Introducción: El paso de Universitarios con la Infancia a ZGZ Ayuda

Aquí comienza la segunda parte de este proyecto, relativa al programa ZGZ Ayuda. Como introducción, en primer lugar, se va a realizar un análisis del cambio de Universitarios con la Infancia a ZGZ Ayuda. Al llegar la suspensión de las clases el viernes 13 de marzo, se paralizó todo a la espera de conocer si se volvería a las aulas, o por si lo contrario las clases presenciales se daban por finalizadas, y por lo tanto no sería posible continuar con el proyecto. Una vez se confirma por parte de las autoridades que se dan por finalizadas las clases en la Facultad, la profesora de Periodismo, Elena Bandrés, nos comenta la imposibilidad de desarrollar el proyecto de realización y edición de vídeos de forma telemática, por lo que, tras unas semanas de incertidumbre, se da por concluido definitivamente el proyecto este año.

A partir de ese momento, se lleva a cabo un proceso de selección donde primero se realiza una valoración general de todas las alternativas para ver si son posibles de realizar, teniendo en cuenta factores como el tiempo disponible, la cantidad de información a la que se puede acceder o el interés en el proyecto en sí mismo. Una vez realizado todo este proceso, y tras varias semanas tratando de adquirir la máxima información posible de cada una de las alternativas preseleccionadas, se optó por el programa impulsado por el Ayuntamiento de Zaragoza, “ZGZ Ayuda”, ya que, a través del contacto con la persona responsable de comunicación, se consiguió una buena cantidad de información variada, además de la disponible en la web, por lo que durante el trabajo se desarrollará un análisis de las acciones de la plataforma y sus estrategias de comunicación.

3.2 Objetivos

Puesto que el proyecto se ha dividido en dos partes muy diferenciadas, cada una de ellas cubre unos objetivos diferentes dentro de la globalidad del trabajo. Esta segunda parte de ZGZ Ayuda está más dirigida hacia el análisis de acciones de marketing ya realizadas con fines sociales. Los objetivos de esta segunda parte del trabajo son:

- Analizar las acciones de comunicación desarrolladas por ZGZ Ayuda para lograr alcanzar el máximo número de voluntarios y empresas
- Observar cómo se han cubierto las necesidades surgidas por el coronavirus
- Realizar un análisis del papel llevado a cabo por el Ayuntamiento de Zaragoza
- Establecer una valoración global sobre la plataforma y su utilidad para la sociedad

3.3 Análisis *externo*

En este apartado se va a analizar los factores externos que han provocado la aparición del programa “ZGZ Ayuda”, centrando la atención especialmente en el COVID-19.

3.3.1 Situación del coronavirus

La enfermedad COVID-19 está provocada por el virus SARS-CoV-2, el último de una extensa familia de virus que causan en humanos infecciones respiratorias de distinto nivel de gravedad, desde un simple catarro hasta otras enfermedades más graves (OMS, 2020). El primer foco de esta enfermedad se sitúa en la ciudad china de Wuhan, más específicamente el origen concreto se cree que fue en el Mercado de Huanan. China notifica a la OMS la aparición de problemas respiratorios en esta ciudad el 31 de diciembre de 2019, pero se cree que varios días anteriores fue cuando se dieron las primeras infecciones. Estas infecciones derivan en la primera muerte por este coronavirus el 11 de enero en Wuhan (Encabo, 2020).

Aunque ya se habían detectado casos en otros países de Asia, la siguiente fecha clave es el 24 de enero cuando se detectan los tres primeros casos en Europa, concretamente en un país clave dentro de la Unión como es Francia. Esto lleva a la OMS a declarar la emergencia internacional el 30 de enero, cuando ya había más de 10000 contagiados y 200 muertes (Encabo, 2020). El virus se continuó expandiendo por todos los continentes, estableciéndose Europa como el principal foco del virus, más concretamente en la zona norte de Italia, donde se impone el confinamiento el 8 de marzo, aunque solo un día después se procedería al confinamiento de todo el país debido a la dispersión de gente desde la región ya confinada de Normandía hacia el resto del país (Encabo, 2020).

Debido a la expansión por Europa, el virus llega a España a través de las Islas Canarias, pero en poco tiempo se expande por el resto del Estado, así pues, el 7 de marzo es el primer día donde todas las comunidades autónomas tienen al menos un contagio confirmado, y en el total del país ya había más de mil contagiados, cebándose especialmente con la Comunidad de Madrid. Dado que el crecimiento en el número de casos era imparable, el 13 de marzo se decreta el Estado de Alarma en España. Posteriormente muchos países de Europa establecieron medidas de confinamiento de mayor o menor grado dependiendo de la situación de cada país (Encabo, 2020).

En cuanto a Aragón se refiere, fue una de las últimas comunidades autónomas en las que se diagnosticaron casos de coronavirus, ya que el primer caso se detectó el 4 de marzo. Aunque esto también ha ocurrido en España, el mayor número de muertos por el virus en Aragón se han producido en las residencias de la tercera edad, suponiendo tres cuartas partes de los fallecidos en la comunidad. Por ello, Aragón es la tercera CC.AA. con mayor tasa de letalidad solo por detrás de Castilla La Mancha y Extremadura. A fecha de 23 de mayo, en Aragón se han detectado 5.627 infecciones por coronavirus, de las que algo menos de la mitad 2.451 han necesitado ser ingresadas en hospital y de ellas 257 han tenido que ser ingresados en UCI. Por ello, se ha necesitado una importante ayuda de voluntariado para evitar mayores infecciones y que se saturaran todavía más los hospitales, aunque cabe destacar que en Aragón la pandemia está evolucionando favorablemente. (Centro de Cordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, 2020)

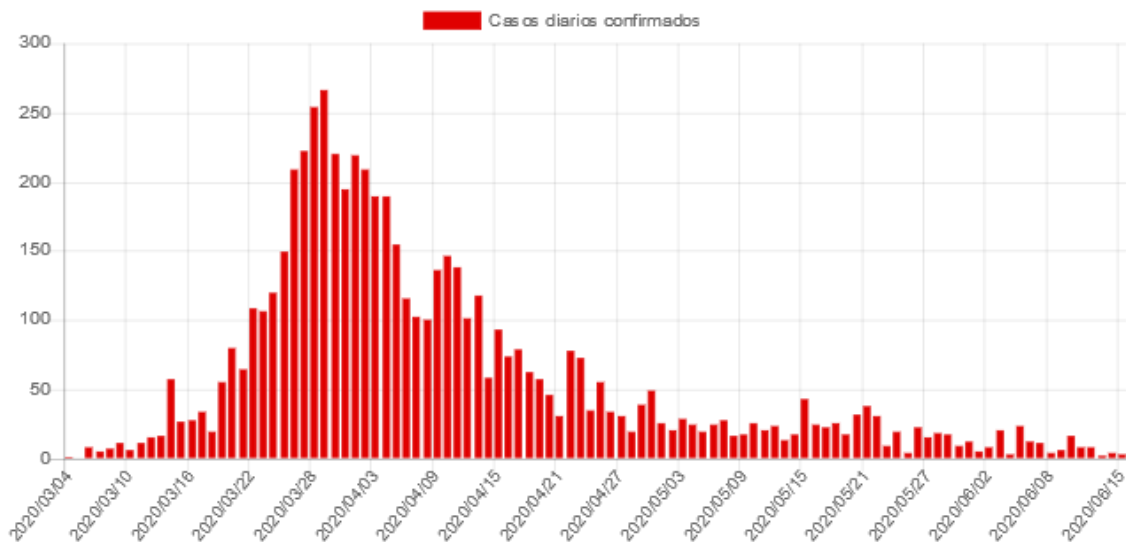


Gráfico 4: Evolución diaria de casos por fecha de notificación (Fuente: Sanidad Aragón)

Respecto de España, en el mismo día de contabilización de los datos que Aragón, se habían confirmado un total de 235.290 casos de coronavirus, de los que más de la mitad, 124.757, han necesitado ser ingresadas en un hospital y de los más graves, 11.474, han necesitado ingresar en las Unidades de Cuidados Intensivos. Pese a que el crecimiento de los casos es cada día inferior, hay que tener en cuenta que han fallecido 28.678 personas, por lo que se debe realizar una desescalada paulatina y segura para evitar un rebrote que haga que estos datos crezcan de nuevo de forma descontrolada (Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, 2020). En Europa la pandemia ha sido controlada debido a las medidas de confinamiento en la mayoría de los países, aunque ahora la atención debe ser centrada en los posibles brotes debido al desconfinamiento general, y

en el futuro a la vuelta de movilidad entre países y con países terceros donde no se lleva un seguimiento conjunto. En total en Europa han sido detectados 1,957.207 casos, siendo una parte importante del total de 5,0061.476 casos que se han confirmado en todo el mundo. (Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, 2020)

El foco principal de infección ahora se centra en América Latina, que ya tiene más casos diarios que Europa y EE. UU. con 657.000 casos confirmados, donde Brasil, Argentina, Colombia y México están sufriendo el mayor número de incrementos de casos, un aspecto muy peligroso ya que en estos países la sanidad no es tan fuerte como en la mayoría de los países desarrollados de Europa, que aún así se han visto sobrepasados. (El País, 2020).

3.3.2 Necesidades surgidas con motivo de la pandemia

A pesar de que todavía queda mucho para conocer completamente este virus por parte de los investigadores, se pueden a estas alturas sacar conclusiones en cuanto a los colectivos que más afecta. Según apuntan muchos estudios las personas más afectas son las de tercera edad y las que ya sufrían de patologías previas. Las personas que tienen más posibilidad de desarrollar las consecuencias del coronavirus de manera más grave son las que se consideran *población de riesgo*. Estas personas se encuentran dentro de alguno de los siguientes grupo: “Asma (moderado a grave), Enfermedad renal crónica bajo tratamiento con diálisis, Enfermedad pulmonar crónica, Diabetes, Trastornos de la hemoglobina, Personas Inmunodeprimidas, Enfermedad hepática, Personas de 65 años o más, Personas que viven en un hogar de ancianos o establecimiento de cuidados a largo plazo, Afecciones cardíacas graves, Obesidad grave” (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, 2020)

Dado a este gran número de patologías y situaciones, hay un gran número de personas en riesgo alto, por lo que existe la necesidad de evitar que estas personas estén en contacto con el virus. Para ello, ha sido necesario realizar una atención especial en estas personas de cara a poder cubrir sus necesidades básicas sin que salieran de casa. En algunos casos, posiblemente la mayoría, han podido ser personas cercanas como familiares o vecinos, los que han podido realizar estas tareas, pero en muchos otros casos no había personas que pudieran cubrir estas tareas, por lo que ha sido necesario el trabajo de los voluntarios para cubrir estas necesidades. Además, otros colectivos que se encuentran en un riesgo mayor al habitual debido a la pandemia son las personas sin hogar y las personas en riesgo de exclusión social por motivos económicos. Pese a que no está directamente relacionado este riesgo con motivos de salud, su nivel de vida precario hace que no tengan medios

para poder prevenir el contagio de la enfermedad, además de que la posible paralización administrativa por el confinamiento haga que no lleguen algunas ayudas que les permitían subsistir. Por ello, todos estos colectivos que, tanto por su situación sanitaria como social, están en claro riesgo por el virus deberán ser objeto de las ayudas y de una protección especial por parte de las administraciones y de la sociedad en general.

3.3.3 Otras acciones realizadas en Zaragoza

Puesto que en Zaragoza reside una gran cantidad de gente, es realmente complicado que una plataforma recién surgida pueda dar cobertura a todas las personas que necesitan ayuda en estos momentos tan delicados donde se han acentuado los problemas ya existentes. Algunas entidades sociales han realizado labores muy importantes durante la pandemia, aunque cabe destacar que la mayoría ya realizaban estas labores previamente, pero debido a la aparición del coronavirus han tenido que ampliar su cobertura y adaptar su modo de operar para adaptarlo a las nuevas condiciones surgidas.

La primera de estas asociaciones es *Cruz Roja*, una asociación global que da cobertura a múltiples problemas en todo el mundo. Con el fin de solventar algunos de los problemas surgidos por la pandemia, la entidad lanzó a nivel estatal el programa “Cruz Roja RESPONDE”.



Ilustración 3: Imagen de “Cruz Roja Responde”

Este nuevo programa se ha basado en cuatro principales pilares de actuación: Lanzar una “Campaña Especial de Seguimiento”, realizando llamadas telefónicas a personas especialmente vulnerables; “Puesta a disposición de las Autoridades Sanitarias de sus recursos humanos y logísticos”, realizando labores de acompañamiento y transporte; “Distribución y entrega de alimentos y kits con productos de primera necesidad”; “Campañas de Comunicación y Sensibilización”, a través cualquiera de sus canales y de un curso gratuito para aumentar el conocimiento sobre el COVID-19.

Además todas estas acciones están enfocadas a seis áreas de actuación, que son el “Área de Socorros”, que concierne todo lo relacionado con la prevención y actuación sanitaria contra el virus; “Área de Inclusión Social”, que busca paliar todas las necesidades sociales surgidas, especialmente las de las personas más vulnerables; “Área de Empleo”, relacionada con solventar los problemas relacionados con los ERTE y la búsqueda de empleo; “Área de Salud”, relacionada con el seguimiento del tratamiento de las personas infectadas por el virus; “Área de Educación”, que tiene dos variantes, una de formación de voluntariado y otra de ayuda a los niños con menos recursos para tratar de paliar la brecha digital; “Área de Medio Ambiente”, donde se pretende aumentar la sensibilización sobre el medio ambiente y la promoción de buenos hábitos de consumo. (Cruz Roja, 2020)

Coincidiendo con el Aniversario de Cruz Roja, el 8 de mayo se dieron algunos resultados del programa a nivel estatal, presentados por el Presidente de Cruz Roja Española, Javier Senent. De cara a poder desarrollar todas las acciones, se pusieron como meta lograr alcanzar 11 millones de euros como presupuesto, una cantidad muy ambiciosa en el momento en el que se impulsó el proyecto, pero que ya se ha logrado recaudar gracias a la solidaridad de la sociedad española. Para llevar a cabo estas acciones, según sus cálculos se necesitarían 40.000 voluntarios, otro objetivo que se ha alcanzado con éxito debido a que muchas personas se han inscrito como nuevas voluntarias, además de las que ya estaban inscritas como voluntarias de Cruz Roja, aunque cabe destacar que se van a seguir necesitando más personas. Los tres ejes sobre los que se sustenta este programa según el presidente de la ONG son “Dar soporte al sistema sanitario”, “Apoyar a las personas más vulnerables” y “Crear las condiciones necesarias para volver a la situación anterior a la pandemia”. (Cruz Roja Española, 2020)

La realidad ha superado todas las previsiones, incluso las más optimistas, ya que el programa “Cruz Roja RESPONDE” ha logrado atender ya a 1,500.000 personas a través de casi 2,000.000 de intervenciones, entre todas las áreas previamente explicadas. Otro aspecto donde se han superado las expectativas ha sido en el número de voluntarios, ya que actualmente se cuenta con más 42.500 personas participando en el programa de voluntariado. A continuación, mediante la siguiente tabla (Tabla 3) se va a reflejar la información actualizada y disponible en cada uno de los distintos ámbitos de actuación: (Cruz Roja Española, 2020)

Socorros y Emergencias	Traslado de personas afectadas	8.000
	Número de ambulancias necesitadas	593
	Infraestructuras hospitalarias temporales instaladas	21
Salud	Llamadas de prevención de salud	610.000
	Personas que se han beneficiado del programa de entregas de medicamentos	8.000
	Apoyo psicosocial a través de Cruz Roja TE ESCUCHA	6.000
Inclusión Social	Familias a las que se les han realizado entregas de bienes de primera necesidad	25.000
	Llamadas de seguimiento, información y acompañamiento	845.000
	Llamadas de acompañamiento a personas en extrema soledad	17.700
Educación	Niños y niñas en situación de vulnerabilidad beneficiados del programa de Promoción de Éxito Escolar	7.500
	Personas que han realizado cursos formativos	400.000
Empleo	Personas atendidas por pérdida de empleo o por ansiedad ante su situación laboral	21.000
	Empresas con las que se ha intermediado	2.700

Tabla 3: Resultados del programa “Cruz Roja RESPONDE” a 8/05/2020 (Geriatricarea, 2020)

Respecto de Aragón, Cruz Roja cuenta con 11.950 voluntarios, 800 nuevos desde que se iniciara la pandemia, lo que permite que la ayuda pueda llegar a los hogares más vulnerables de la comunidad. Desde diferentes naves industriales y sedes de Cruz Roja, se da el material oportuno a los voluntarios para que éstos puedan repartirlos a las personas beneficiarias. Algunos de estas entregas son de bienes de primera necesidad, entre los que se encuentran alimentos, objetos de higiene o medicamentos. Aunque algunos de estas acciones ya se realizaban con anteriores, debido al COVID-19 se han

potenciado notablemente para poder llegar a todas las personas con posibles necesidades (Barca, 2020), (Losilla, 2020).

Otra ONG quizás menos conocida, pero que realiza una labor fundamental, es *Bokatas*. Esta asociación se centra en la atención y acompañamiento a las más de 40.000 personas sin hogar en toda España, a través de rutas por algunas de las principales ciudades de España para dar comida a estas personas, además de establecer una relación de confianza y afecto con las personas sin hogar, siendo esto último quizás lo más difícil e importante de su labor (Bokatas, 2020). Durante la crisis estas personas han salido muy perjudicadas puesto que no tenían un sitio donde realizar el confinamiento decretado por el gobierno, además de la paralización de muchas actividades relacionadas con ellos que se desarrollaban antes de la pandemia. Por ello, el Ayuntamiento de Zaragoza ha establecido algunos recintos como el pabellón deportivo Santo Domingo para que puedan ser atendidas, dentro del Plan de Emergencia Social de Zaragoza, aunque no es suficiente para dar cabida a todas las personas que necesitan la ayuda. (Europa Press, 2020)

Antes de la pandemia, en Zaragoza había ocho rutas, en las que se atendían en su conjunto a entre 80 y 85 personas por noche, realizadas por unos 90 voluntarios en activo repartidos entre los dos días de ruta, que son martes y jueves. Con el Estado de Alarma, el Ayuntamiento plantea otros proyectos como la adaptación del pabellón de Tenerías, en el que residen cerca de 100 personas, o el cierre del Albergue Municipal con 102 personas en su interior. Esto provocó que el número de personas en las calles los primeros días se redujera a más de la mitad, donde en las rutas solo se veían en torno a 45 personas, aunque el número fue incrementando. Durante la pandemia, las rutas eran realizadas por 6 voluntarios para no exponer a posibles riesgos al resto ya que es complicado establecer un control sanitario en las personas sin hogar. (Casanova Martínez, 2020)

Cáritas también ha desempeñado un papel fundamental en ayudar a las personas con más necesidades en Zaragoza, ya que ha atendido en torno a 900 familias a la semana, datos cercanos a los de la anterior crisis económica. Algunas de estas familias que ahora necesitan ayuda, nunca la habían necesitado o hacía mucho tiempo, aunque hay un fuerte tejido social de múltiples entidades que permiten dar cobertura a todas estas personas. Los perfiles de familias más notables que han solicitado ayuda de la ONG son las que nunca habían necesitado ayuda, y las que sí, puesto que ya tenían problemas económicos y sociales severos anteriormente. En ambos casos, les une los trabajos precarios o de economía sumergida que sustentan a la familia, lo que hace que sean muy vulnerables en

caso de crisis puesto que no tienen capacidad de ahorro ni de acceso a ayudas (Europa Press, 2020).

Pero más allá de asociaciones, cabe destacar también algunas iniciativas vecinales que han surgido en la ciudad, como las de Torrero, El Gacho o La Madalena, donde se ayuda a personas de los barrios que han quedado fuera de las ayudas. Esta ayuda va desde trámites urgentes, hacer la compra o la impresión de los deberes de los más pequeños. La comunicación se establece a través de WhastsApp en muchos casos, donde se comunican las personas que ayudan y las que son ayudadas. Esta labor es fundamental y pone de manifiesto la calidad humana que hay en la ciudad de Zaragoza. (Chic, 2020)

3.4 Análisis interno

ZGZ Ayuda es una plataforma puesta en marcha por el Ayuntamiento de Zaragoza para canalizar la solidaridad de la ciudadanía durante la crisis del Covid19. Busca facilitar la vida de los vecinos y las vecinas de Zaragoza que necesitan ayuda en su día a día durante el periodo de confinamiento y está desarrollada de forma solidaria por la consultora tecnológica aragonesa Hiberus.



Ilustración 4: ZGZ Ayuda

Está compuesta por

las personas voluntarias dispuestas a ayudar a otros de forma desinteresada, y las personas solicitantes de ayuda. Esta comunicación se establece a través de dos plataformas: la página web (<https://zaragozaayuda.es/>) y la línea de teléfono gratuita habilitada por el Ayuntamiento (900 101 194). Para solicitar ayuda hay que utilizar una de estas dos anteriores vías, rellenando un simple formulario, y para las personas que quieran colaborar pueden hacerlo a través de la web. A través de la geolocalización se puede atender la solicitud más cercana para el voluntario según su domicilio para reducir al

máximo posible los desplazamientos. Además, en algunos usuarios y voluntarios se establecen relaciones de confianza, de forma que es la misma persona la que les presta ayuda cada vez que lo necesitan (Ayuntamiento de Zaragoza, 2020).

3.4.1 Misión y estrategia corporativa actual

Esta información acerca de la propia plataforma se puede obtener en su página web (ZGZAyuda, 2020), disponible para la consulta de cualquier persona interesada:

Misión: Poner en contacto a personas necesitadas de ayuda con otras dispuestas a prestar su colaboración, todo ello en atención a la especial situación y medidas establecidas para la población por parte de diversos organismos públicos y a fin de hacer frente a la crisis ocasionada por el virus COVID-19.

Visión: Ayudar a las personas más vulnerables de nuestra sociedad, tanto por motivos sociales, económicos o culturales, para que tengan un mejor nivel de vida, y evitar su exposición al COVID-19.

Valores: Los valores sobre los que se apoya la plataforma son la solidaridad, la empatía, el civismo, la moralidad y la responsabilidad.

3.4.2 Análisis y valoración de las acciones desarrolladas

Para poder ayudar a las personas más vulnerables de la ciudad de Zaragoza, es necesario desarrollar unas acciones muy coordinadas y concretas que permitan la comunicación entre la persona voluntaria y la beneficiaria. Una vez se entra en la plataforma, se tiene que elegir entre “Quiero ayudar” o “Necesito ayuda”, dependiendo de la situación de cada persona. Una vez se entra en cualquiera de las opciones, el contenido es similar, ya que se debe seleccionar en qué se puede dar o recibir ayuda, además de rellenar un formulario.

En este primer apartado en el que debes elegir cómo puedes ayudar o en qué necesitas ayuda, hay diferentes opciones, aunque todas relacionadas con tareas o acciones básicas. Estas posibilidades son: Llevar o recibir compra o medicamentos, entrega o reparto de productos, realizar o recibir llamadas telefónicas para sentirse acompañado, otros servicios que se puedan realizar de forma remota, y sacar a pasear o que saquen a pasear a la mascota del hogar, aunque también cabe la posibilidad de escribir la necesidad en caso de que sea algo específico. La otra parte consiste en rellenar un dato con datos personales que permitan a los organizadores de establecer comunicación entre ambas partes, a la vez que conocer quiénes son las personas que van a participar del programa

por si ocurriese alguna incidencia. Algunos de estos datos consisten en Nombre, Apellidos, Dirección, Correo electrónico y Contraseña (para registrarse en la aplicación) o el DNI. (ZGZ Ayuda, 2020) (ZGZ Ayuda, 2020)

Los resultados de la plataforma se pueden considerar un éxito ya que, teniendo en cuenta que es una plataforma de nueva creación y que hay otras asociaciones que realizan labores similares, se han realizado 5.301 registros en la plataforma. Las acciones no podrían haberse realizado sin la participación del voluntariado, y también hay que extraer una valoración positiva ya que se han inscrito 4.127 voluntarios, que han permitido realizar 1.024 ayudas completadas y confirmadas, aunque cabe destacar que muchas de ellas se computan como una porque la presta un mismo voluntario, pero con cuatro o cinco ayudas atendidas a una misma persona beneficiaria. Además, 493 ayudas han sido derivadas a Servicios Sociales, los competentes para resolverlas (Alastruey Sanroman, 2020).

Hasta esta fecha, aproximadamente el 75% de las solicitudes atendidas eran de personas que pedían ayuda para realizar la compra o para que les llevaran medicamentos. Otro 22,5% necesitaba algún otro tipo de producto, un 7,5% ayuda con un servicio y un 4,17% compañía telefónica. En cuanto a las personas voluntarias, la mayoría se ofrecen para prestar más de un tipo de ayuda: el 79,16% está dispuesto a comprar comida o medicamentos y el 77,29% a llevar también otro tipo de productos. Además, el 47,1% ayuda con otros servicios, el 52,71% se ofrece para hacer compañía por teléfono y un 41,48% presta colaboración para atender a las mascotas (Alastruey Sanroman, 2020). Pero quizás lo más importante es que los usuarios que han recibido ayuda valoran especialmente la confianza de poder contar con alguien si lo necesitan, lo que ha llevado en muchos casos a establecer una relación personal de confianza y ayuda entre la persona voluntaria y la beneficiaria.

3.4.3 Papel del Ayuntamiento de Zaragoza

Como institución pública más cercana a la población, los ayuntamientos han tenido un papel fundamental en el desarrollo de acciones contra la pandemia y de dar respuesta a las inquietudes y problemas que puedan surgir entre los ciudadanos de cada localidad. En el caso de Zaragoza, el ayuntamiento logró dar una respuesta efectiva a través de la solidaridad entre los propios zaragozanos lanzando la plataforma ZGZ Ayuda junto a la empresa *Hiberus*. Por ello, el 18 de marzo se produjo el lanzamiento ya que el confinamiento impedía a muchas personas en riesgo de cubrir sus necesidades básicas como realizar la compra o realización de recados importantes. (Lozano, 2020)

Además, el propio ayuntamiento ha lanzado varias campañas de comunicación con el fin de sensibilizar a la ciudadanía y evitar que desaparezca el riesgo a contraer y contagiar la enfermedad, algo que puede ocurrir debido a la buena evolución de la pandemia en las últimas semanas. La última de estas campañas lleva el lema “No olvides”, mediante la cual se agradece todo el esfuerzo realizado por la sociedad zaragozana, pero al mismo tiempo se recuerda a todas las personas infectadas, hospitalizadas y, en el peor de los casos, fallecidas. (Heraldo de Aragón, 2020)

En lo que respecta a la página web del propio consistorio, nada más entrar ya aparece un enlace que lleva directamente a múltiple información respecto al coronavirus relativa a diferentes áreas como “Servicios Básicos”, donde se pueden encontrar diferentes teléfonos de ayuda según cada necesidad; “Salud”, para obtener información concreta sobre la enfermedad; también hay otras áreas más concretas y que afectan a sectores más específicos de la población, además del área de “Medidas” o “Preguntas Frecuentes”. Pero en este apartado, según a lo que este proyecto respecta, lo más destacable es el área de “Solidaridad”, dentro de la que se encuentra ZGZ Ayuda, entre otros programas menores. Cabe destacar que toda la información que aparece en este apartado también aparece en la pantalla principal de la web del ayuntamiento (Ayuntamiento de Zaragoza, 2020). Esto último es realmente importante ya que una página web con tanta notoriedad como es la del Ayuntamiento de Zaragoza, es un gran altavoz para la plataforma y que permite que pueda llegar tanto a voluntarios como a personas que necesiten ayuda. También se puede encontrar en la web información relativa a los avances de la pandemia y cómo se están regulando desde el ayuntamiento los distintos avances de fase, como por ejemplo las relativas a la salida para realizar actividades como hacer deporte o pasear, y las relacionadas con el uso del transporte urbano, siendo Zaragoza la primera ciudad de España que ha dotado a toda su flota de autobuses de hidrogel. (Ayuntamiento de Zaragoza, 2020)

Por último, una plataforma que, pese a no estar relacionada con el programa ZGZ Ayuda, también está respaldada por el Ayuntamiento de Zaragoza, es #VamosAGanarZaragoza, una iniciativa de colaboración público-privada entre el consistorio zaragozano y diferentes empresas establecidas en la ciudad que ofrecen su colaboración a través de donaciones de alimentos o material u otros tipos de ayudas. Cabe destacar que la empresa privada principal e impulsora de esta iniciativa es Ibercaja. (Vamos A Ganar, 2020)

3.4.4 Análisis DAFO

De cara a reflejar de forma más completa y visual el papel del Ayuntamiento de Zaragoza en la pandemia y en la plataforma ZGZ Ayuda, se va a realizar un análisis DAFO.



Ilustración 5: Análisis DAFO (Elaboración propia)

3.5 Acciones de comunicación

Para poder lograr los objetivos, es necesario establecer unos canales de comunicación que permitan llegar tanto a las personas que puedan estar interesadas en recibir ayuda debido a su situación, como a las personas sensibles a la realización de voluntariado en estos momentos de tanta dificultad social.

Por ello, desde la plataforma se han utilizado diferentes medios para poder lograrlo, sabiendo que es muy importante tener en cuenta que debe de haber una selección de medios adaptada a cada sector de la población, puesto que no se va a llegar de la misma manera a una persona joven que vaya a realizar voluntariado que a una persona mayor que necesite ayuda. ZGZ Ayuda ha utilizado para ello medios tanto propios como medios pagados para poder tener el mayor alcance posible, y en consecuencia tener una gran notoriedad.

3.5.1 Medios propios

El hecho de que el Ayuntamiento de Zaragoza haya sido el impulsor de esta plataforma de ayuda, ha sido fundamental para el uso de medios propios, ya que dispone de diferentes canales de comunicación habituales, lo que abre la posibilidad a poder lograr una gran notoriedad a través de ellos. El primero de estos canales sería la página web del Ayuntamiento de Zaragoza, ya citada anteriormente, donde se ha dado un lugar destacado para la promoción de ZGZ Ayuda, además de darle difusión a través de las redes sociales del ayuntamiento y de otras cuentas vinculadas a miembros del gobierno municipal.

Cabe destacar también el trabajo realizado por el servicio de prensa ya que ha realizado diferentes eventos y notas de prensa para que la ciudadanía conociera y tuviera información acerca de la plataforma. El primero de estos eventos fue la presentación de ZGZ Ayuda ante la ciudadanía, mediante una rueda de prensa del alcalde Jorge Azcón, y de la vicealcaldesa Sara Fernández, en la cual explicaron tanto los motivos de la creación de la plataforma, como los diferentes medios de uso de ésta, es decir, teléfono, web o aplicación móvil (Ayuntamiento de Zaragoza, 2020).

A partir de ese momento, el Ayuntamiento ha seguido informando del desarrollo de la plataforma a través del servicio de prensa. Una de estas notas de prensa informativas haciendo balance de la situación, tuvo lugar diez días después del lanzamiento, donde se informaba que ya se habían atendido quinientas once peticiones de ayuda, y que el 75% de éstas estaban relacionadas con la compra de alimentos o medicamentos para personas

que no podían salir de su domicilio por el riesgo que esto podría suponer para su salud. (Ayuntamiento de Zaragoza, 2020)

Además, se elaboraron sencillos carteles para invitar a su colocación en los portales de los edificios con el mensaje “Si necesitas ayuda, llama: 900 10 11 94 – www.zgzyuda.es”. El objetivo de estos carteles era intentar llegar a quienes no tienen acceso a internet y podían requerir ayuda, es decir, estaban especialmente destinados a las personas mayores, un colectivo de riesgo que posiblemente era el que más ayuda necesitara.



Ilustración 6: Cartel ZGZ Ayuda

3.5.2 Medios pagados

Como complemento a los medios propios, se establecieron diferentes vías de comunicación paralelas a la oficial, con la finalidad de poder llegar al mayor número de personas posible. Puesto que ZGZ Ayuda es una plataforma destinada solo al ámbito local de la ciudad de Zaragoza, tiene sentido centrar únicamente los recursos en medios que tengan influencia en la ciudad, sin tener en cuenta otros ámbitos territoriales más extensos como son la provincia, o incluso la comunidad.

Entre estos medios destaca la prensa escrita, ya sea mediante noticias de la prensa local y autonómica, como a través de suplementos especiales COVID-19 vinculados con iniciativas solidarias. Otros medios tradicionales como la radio que también han sido utilizados para la promoción son la radio local y la televisión autonómica, a través de anuncios publicitarios en las distintas emisoras de radio y el canal de televisión Aragón TV. Puesto que el sector más joven de la sociedad no es un gran consumidor de los medios

de comunicación tradicionales, era necesario utilizar también métodos digitales. Por ello, también se contrataron anuncios en prensa digital. Por último, se utilizaron también soportes exteriores destinados a toda la población en general.

4. Objetivos

Todo proyecto debe tener una meta, un fin por el que realizar ese trabajo. Además, es necesario que, al finalizar el trabajo, tengamos alguna herramienta con la que poder valorar si nuestro trabajo ha sido realizado satisfactoriamente o si por el contrario el proyecto ha tenido alguna carencia o no se ha cumplido con la finalidad de este. Pese a que el trabajo está dividido en dos partes muy marcadas en las que existen pocos aspectos de contenido comunes, hay varios objetivos globales y más técnicos del proyecto.

Estos se refieren al hecho de haber aplicado técnicas y conocimientos adquiridos durante el grado a dos situaciones tan diferentes como son las de Universitarios con la Infancia y la de ZGZ Ayuda, pero en ambas se ha aplicado la técnica del Aprendizaje-Servicio. El hecho de que el trabajo esté dividido en dos partes tan diferenciadas ha permitido conocer diferentes opciones dentro del Marketing social y de las Aplicaciones Sociales del Marketing, otorgando una visión global de conjunto a la temática que hubiera sido imposible de lograr de haberse tratado tan solo un aspecto. Con este trabajo se ha logrado desarrollar un proyecto académico con la esperanza de que pueda ser de utilidad tanto a la asociación Universitarios con la Infancia y a la plataforma ZGZ Ayuda, como a la sociedad en general.

5. Conclusiones y recomendaciones

Una vez se ha realizado el análisis y elaboración de ambas partes del proyecto, es el momento de extraer unas conclusiones acordes a lo estudiado previamente. A nivel global, se han satisfecho los objetivos generales tanto los técnicos como los de concepto relativos a las Aplicaciones sociales del Marketing, ya que se ha podido comprobar que existen diferentes utilidades para proyectos tan diferentes como son el de Universitarios con la Infancia y el de ZGZ Ayuda.

Respecto de la primera parte del proyecto, relativa a la asociación Universitarios con la Infancia, cabe destacar el estudio ya realizado para evaluar cuál podría ser la mejor alternativa para mejorar la notoriedad de la asociación dentro del alumnado, determinando que lo mejor era la preparación de diferentes vídeos para el canal de Youtube del que ya disponen, en el que se explicara el funcionamiento de la asociación a

través de diferentes personas que forman parte de ella o sean colaboradores como voluntarios, tutores o directores de centro.

Puesto que en el momento en el que se detiene el proyecto a causa de la pandemia ya se habían establecido tanto los contenidos de los diferentes vídeos y quién iba a realizarlos, teniendo en cuenta que éstos iban a tener una gran capacidad de decisión dentro del montaje ya que se trata también de estudiantes de periodismo y tienen que desarrollar los conocimientos que han adquirido, considero que lo más conveniente sería retomar este proyecto una vez sea posible contactando con Elena Bandrés, profesora del Grado de Periodismo, para poder realizar los vídeos tal y como estaba establecido este año.

En los Anexos de este trabajo se pueden observar las dos propuestas en cuanto a contenido y cantidad de vídeos a realizar, además de la información de la que se disponía en el momento en el que el proyecto se finaliza, para que sea de facilidad conocer en qué momento se encontraba el proyecto a la persona que se encargue de retomarlo. Respecto de la parte dedicada al estudio de la plataforma de respuesta contra el coronavirus en Zaragoza, ZGZ Ayuda, se puede concluir que ha sido todo un éxito ya que servido de utilidad a muchas personas con importantes necesidades surgidas por la pandemia. Especialmente estaba destinada a personas que ni realizaban voluntariado previamente, ni necesitaban ayuda, puesto que las personas con necesidades previas estaban registradas por los servicios sociales y recibían otro tipo de ayuda.

Para lograr el éxito de la plataforma un aspecto clave ha sido el uso de la geolocalización, que ha permitido evitar largos desplazamientos para mayor comodidad de los voluntarios, logrando además establecer relaciones personales con las personas que recibían la ayuda puesto que en muchos casos eran vecinos o vivían en edificios muy cercanos, permitiendo de esta manera desarrollar esa confianza mutua para más situaciones que la establecida en el primer contacto, esto es, si el primer contacto fue para la entrega de un recado pero se establece esa relación a partir de ahí, no será necesario el uso de la plataforma para otros momentos en los que necesite también ayuda como puede ser para realizar la compra, o para realizar llamadas de acompañamiento, muy necesarias para personas mayores que residan solas, y a las que tanto tiempo en soledad se les hace muy duro.

Como recomendación a ZGZ Ayuda, animaría a que siguieran con el trabajo que actualmente se realiza ya que la pandemia todavía sigue activa y es necesario proteger a las personas más débiles de posibles contagios. Pero para ello es necesario continuar con

la promoción de la plataforma, dando a conocer los datos de ayudas registrados para que se conozca la labor y se vea la utilidad, además de dar por parte del Ayuntamiento de Zaragoza un merecido reconocimiento a todas las personas que han realizado una labor de voluntariado tan importante en unos momentos tan excepcionales, lo que ayudará a que no caiga su motivación por seguir ayudando, y les dará esa sensación de reconocimiento por parte de la ciudad y de satisfacción personal.

6. Limitaciones y futuras líneas de trabajo

Más allá de que este proyecto académico ha estado marcado por el coronavirus, cabe destacar otras limitaciones que han influido en cada una de las partes del trabajo. Respecto de Universitarios con la Infancia, la primera de las limitaciones ha sido el presupuesto disponible para la realización de los vídeos, ya que dependiendo de quién los fuera a realizar cabía de posibilidad de realizar una mayor o menor cantidad. Pero quizás la mayor limitación en esta parte, especialmente en la fase de planificación, fue el hecho de que se pudiera llevar a cabo el proyecto dentro del periodo académico de forma que pudiera realizarse una evaluación del proceso completo, pese a que la valoración de los resultados finales y de cómo han repercutido estos vídeos en la asociación sería imposible de analizar. En lo que respecta a la plataforma ZGZ Ayuda, la gran limitación a la hora de realizar un estudio de su funcionamiento ha sido la falta de información ya que es una plataforma que todavía sigue en activo, por lo que los resultados que en este trabajo se describen son relativos al 23 de mayo que es el único momento en el que se ha podido obtener información, pese a intentos posteriores de tener información más actualizada.

Por último, se va a proceder a comentar posibles futuras líneas de trabajo en ambas partes, en lo que se refiere a Universitarios con la Infancia, además de finalizar este proyecto, considero que se debería expandir la labor a otros campus de la Universidad de Zaragoza, como son los de Huesca, Teruel o La Almunia de Doña Godina, teniendo en cuenta en todo momento las posibilidades de la asociación. En cuanto a ZGZ Ayuda, en el momento en que fuera posible se debería realizar una valoración completa de la labor de la plataforma durante todo el Estado de Alarma, y considerar el continuar con su función hasta que se erradique definitivamente la pandemia, además de utilizar la misma forma de actuación (uso del geolocalizador) para otras funciones sociales a las cuales se pueda adaptar.

7. Bibliografía

- Alastruey Sanroman, A. M. (5 de mayo de 2020). Evaluación ZGZ Ayuda. (C. Agustín Sierra, Entrevistador)
- Alto Comisionado para la lucha contra la pobreza infantil. (2020). *Pobreza infantil*. Obtenido de <https://www.comisionadopobrezainfantil.gob.es/es/pobreza-infantil>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2020). *Coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <https://www.zaragoza.es/sede/portal/coronavirus/>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (18 de marzo de 2020). *El Ayuntamiento lanza #ZGZAyuda, una nueva plataforma digital para encauzar la solidaridad ciudadana contra el coronavirus*. Obtenido de <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/noticia/229967>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (14 de mayo de 2020). *El transporte urbano de Zaragoza será el primero, entre las grandes ciudades españolas, en disponer de dispensadores de hidrogel en toda su flota*. Obtenido de <https://www.zaragoza.es/sede/portal/coronavirus/servicio/noticia/230225>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2020). *Guía municipal para salir a pasear y a hacer deporte con responsabilidad*. Obtenido de <https://www.zaragoza.es/sede/portal/coronavirus/guia-salidas>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2020). *ZGZ Ayuda*. Obtenido de <https://zaragozaayuda.es/>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2020 de marzo de 2020). *ZGZAyuda permite atender 511 peticiones de ayuda en sus primeros diez días funcionando*. Obtenido de <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/noticia/230016>
- Barca, F. G. (5 de mayo de 2020). La ayuda a domicilio rebosa solidaridad sin contacto físico. *Aragón Digital*. Obtenido de <https://www.aragondigital.es/2020/05/05/la-ayuda-a-domicilio-rebosa-solidaridad-sin-contacto-fisico/>
- Bokatas. (2020). *Bokatas.org*. Obtenido de <https://bokatas.org/>
- Casanova Martínez, P. L. (10 de marzo de 2020). ONG Bokatas. (C. A. Sierra, Entrevistador)
- Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias. (23 de mayo de 2020). *Actualización nº 114. Enfermedad por el coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCoV-China/documentos/Actualizacion_114_COVID-19.pdf
- Centro de Cordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias. (2020). *Enfermedad por nuevo coronavirus, COVID-19. Situación actual*. Obtenido de <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCoV-China/situacionActual.htm>
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (2020). *Enfermedad del coronavirus 2019. Con riesgo de enfermarse gravemente*. Obtenido de

<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/need-extra-precautions/groups-at-higher-risk.html>

- Chic, D. (28 de marzo de 2020). Los vecinos se organizan para defender los cuidados básicos. *El Periódico de Aragón*. Obtenido de https://www.elperiodicodearagon.com/noticias/aragon/vecinos-organizan-defender-cuidados-basicos_1415840.html
- Cruz Roja. (2020). *Lanzamos el Plan Cruz Roja RESPONDE frente al COVID-19*. Obtenido de <https://www2.cruzroja.es/-/lanzamos-el-plan-cruz-roja-responde-frente-al-covid-19>
- Cruz Roja Española. (12 de mayo de 2020). Pre balance del plan #CruzRojaResponde: más de 1.500.000 personas atendidas frente al #COVID2019. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=3TvvCjQ8CwA&feature=youtu.be>
- El País. (24 de mayo de 2020). Coronavirus en América: últimas noticias, en vivo. *El País*. Obtenido de <https://elpais.com/america/sociedad/2020-05-24/coronavirus-en-america-ultimas-noticias-en-vivo.html>
- Encabo, I. (4 de abril de 2020). Cronología: la evolución del coronavirus del paciente uno al un millón. *El Independiente*. Obtenido de <https://www.elindependiente.com/vida-sana/salud/2020/04/04/cronologia-la-evolucion-del-coronavirus-del-paciente-uno-al-un-millon/919760/image/919854>
- Europa Press. (4 de mayo de 2020). Cáritas Zaragoza atiende a unas 900 familias a la semana y ya da ayudas al mismo nivel que en la crisis anterior. *Europa Press*. Obtenido de <https://www.europapress.es/aragon/noticia-caritas-zaragoza-atiende-900-familias-semana-ya-da-ayudas-mismo-nivel-tesis-anterior-20200504155950.html>
- Europa Press. (20 de abril de 2020). Zaragoza | Nuevo servicio gratuito de duchas para personas sin recursos. *Periódico de Aragón*. Obtenido de https://www.elperiodicodearagon.com/noticias/aragon/zaragoza-nuevo-servicio-gratuito- Duchas-personas-sin-recursos_1418430.html
- Fundación FOESSA. (2019). *Informe sobre exclusión y desarrollo social en Aragón en 2018*. Obtenido de <https://caritas-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/sites/16/2019/09/Arag%C3%B3n-VIII-Informe-FOESSA.pdf>
- Fundación FOESSA. (2019). *Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*. Obtenido de <https://caritas-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/sites/16/2019/05/Informe-FOESSA-2019-completo.pdf>
- Geriatricarea. (2020). Cruz Roja ha atendido ya a más de 1.500.000 personas vulnerables en el marco del Plan Cruz Roja RESPONDE. *Geriatricarea*. Obtenido de <https://www.geriatricarea.com/2020/05/11/cruz-roja-ha-atendido-ya-a-mas-de-1-500-000-personas-vulnerables-en-el-marco-del-plan-cruz-roja-responde/>
- Heraldo de Aragón. (28 de Mayo de 2017). Hermanos Mayores. *Heraldo de Aragón*, pág. 4.

- Heraldo de Aragón. (29 de mayo de 2020). *Heraldo de Aragón*. Obtenido de <https://www.heraldo.es/noticias/aragon/zaragoza/2020/05/29/el-ayuntamiento-de-zaragoza-lanza-la-campana-no-olvides-para-sensibilizar-y-apelar-a-la-responsabilidad-colectiva-1377772.html>
- Losilla, J. (9 de mayo de 2020). El ejército solidario de 11.950 voluntarios de Cruz Roja en Aragón. *Heraldo de Aragón*. Obtenido de <https://www.heraldo.es/noticias/aragon/2020/05/09/cruz-roja-aragon-voluntarios-coronavirus-1373847.html>
- Lozano, L. (18 de marzo de 2020). *Herlando de Aragón*. Obtenido de <https://www.heraldo.es/noticias/aragon/zaragoza/2020/03/18/el-ayuntamiento-de-zaragoza-laza-una-aplicacion-de-la-mano-de-hiberus-para-organizar-la-solidaridad-entre-vecinos-1364545.html>
- Ministerio de Educación y Formación Profesional. (28 de enero de 2020). *La tasa de abandono escolar en España alcanza su nivel más bajo desde que se tienen datos*. Obtenido de <http://www.educacionyfp.gob.es/prensa/actualidad/2020/01/20200128-epaabandono.html>
- OMS. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Universitarios con la Infancia. (2019). *Voluntariado solidario en el ámbito educativo. Asociación Universitarios con la Infancia*.
- Vamos A Ganar. (2020). *#VamosAGanar*. Obtenido de <https://vamosaganarzaragoza.com/#inicio>
- ZGZ Ayuda. (2020). *Necesito ayuda*. Obtenido de <https://zaragozaayuda.es/necesito-ayuda>
- ZGZ Ayuda. (2020). *Quiero Ayudar*. Obtenido de <https://zaragozaayuda.es/quiero-ayudar>
- ZGZAyuda. (2020). *Condiciones Legales y Política de Privacidad. Zaragoza unida contra el Coronavirus*. Obtenido de <https://zaragozaayuda.es/condiciones-legales>

8. Anexos

Anexo 1: Primera propuesta de realización de los vídeos

Quiénes Somos

- Vídeo 1: Aparecerían Javier y Belén como representantes de la Junta Directiva, hablando de los objetivos de la asociación, la fundación y quiénes forman parte de ella.
- Vídeo 2: En este vídeo aparecerían un par de voluntarios que conozcan bien la asociación desde dentro, hablando de los objetivos y de la función social que cumple.

Por qué hacer voluntariado

- Vídeo 1: Hablaría Belén como presidenta de la Junta Directiva y otro voluntario. En este vídeo lo importante es centrarse en los valores, como la solidaridad, además de señalar en qué consiste el voluntariado, siempre a nivel valores.
- Vídeo 2: En este segundo vídeo hablarían un par de voluntarios y lo importante aquí es enfocarlo en el bien social que se cumple, es decir, qué se aporta a la sociedad.
- Vídeo 3: En este vídeo hablaría Belén, comentando las ventajas académicas y profesionales de hacer voluntariado (créditos/valoración positiva de las empresas en el CV)
- Vídeo 4: En este último vídeo hablarían un par de voluntarios acerca de experiencias personales y anécdotas durante el voluntariado.

Voluntariado: Inscripción y actividades

- Vídeo 1: Se llamaría “Pasos a seguir”, y consiste en un vídeo explicando los pasos para hacerse voluntario de la asociación a través de una voz en off mientras se visualiza, mediante grabación de pantalla, todo el proceso desde abrir el navegador hasta que rellenar el formulario.
- Vídeo 2: En los tres siguientes vídeos se abordan las actividades de la asociación. En los tres vídeos hablarán el tutor (Belén/Javier/otro tutor que lleve tiempo y conozca las actividades) de cada grupo de actividades y un voluntario que esté desarrollando y conozca la actividad realizada. En este vídeo se hablaría de los repaos y refuerzos escolares.
- Vídeo 3: En este vídeo se hablaría de los grupos interactivos y colaboración con el centro en programas espaciales, donde hay que dejar claro que no se debe confundir con unas prácticas para carreras como magisterio.

- Vídeo 4: Por último, faltaría hablar de las actividades relacionadas con extraescolares, dinamización de actividades o bibliotecas.

Anexo 2: Segunda propuesta de realización de los vídeos

Vídeo 1

- Nombre: Quiénes Somos
- Parte 1: Plano de un edificio de la Universidad y de un centro escolar alternamente como forma de introducción.
- Parte 1: Un miembro de la Junta, respondiendo a la pregunta:
¿Cómo y para qué surge Universitarios con la Infancia?
- Parte 2: Otro plano de un edificio de la Universidad y de un centro escolar, pero en este caso centrándose en las aulas
- Parte 2: Dos voluntarios (preferiblemente un hombre y una mujer), respondiendo a la pregunta:
¿Qué funciones cumple la asociación?
- Planos: El vídeo empezaría con el nombre del vídeo ocupando toda la pantalla. Luego ya como vídeo en sí, comenzaría con un plano de un edificio de la Universidad y de un centro escolar alternamente como forma de introducción a la PARTE 1. Posteriormente entraría la PARTE 1, que se grabaría en un plano corto al miembro de la Junta. A continuación, se daría paso a unos planos similares a los primeros, es decir, planos de un edificio de la Universidad y de un centro escolar, pero en este caso centrándose en las aulas. Para finalizar, a los voluntarios grabado también se les grabaría en plano corto dentro de un aula.

Vídeo 2

- Nombre: Por qué hacer voluntariado
- Parte 1: Un miembro de la Junta respondiendo a la pregunta (importante que en la respuesta se centre tanto en las ventajas académicas, profesionales y, lo más importante, lo que te aporta en valores):
¿Qué te puede aportar hacer voluntariado?
- Parte 2: Dos voluntarios (preferiblemente un hombre y una mujer), respondiendo a la pregunta:
¿Qué significa para ti hacer voluntariado?
- Parte 3: Un/a responsable de un centro educativo respondiendo a la pregunta:
¿Qué supone Universitarios con la Infancia para su centro y sus alumnos?
- Planos: Como el anterior caso comenzaría poniendo el título del vídeo. Posteriormente comenzaría grabando la imagen de un pasillo mientras va caminando la persona de la Junta entrando al despacho, dando lugar a la

grabación de la PARTE 1, en plano corto de esa persona. Para dar paso a la PARTE 2, se grabaría a los voluntarios entrando en un aula de un colegio, donde se les grabaría en plano corto. A continuación, y para introducir la PARTE 3, grabaría a la persona responsable de centro por el pasillo de tal sitio entrando a un despacho y grabar a esa persona dentro del despacho en primer plano.

Vídeo 3

- Nombre: Actividades (realizadas)
- Parte 1: Un/a miembro de la Junta explica los tres tipos de actividades que se realizan de forma breve
- Parte 2: **REPASOS ESCOLARES**, hablarían un tutor y un voluntario (intercambiando hombre y mujer) de un centro que se desarrollen actividades de este tipo. La pregunta para el voluntario sería:
¿Qué significa para ti ser tutor de estas actividades?
Mientras que la pregunta para el tutor sería:
¿Qué actividades realizas en este centro?
- Parte 3: **GRUPOS INTERACTIVOS Y COLABORACIÓN CON CENTROS EN PROGRAMAS ESPECIALES**, hablarían un tutor y un voluntario (intercambiando hombre y mujer) de un centro que se desarrollen actividades de este tipo. La pregunta para el voluntario sería:
¿Qué significa para ti ser tutor de estas actividades?
Mientras que la pregunta para el tutor sería:
¿Qué actividades realizas en este centro?
- Parte 4: **EXTRAESCOLARES, DINAMINACIÓN DE ACTIVIDADES Y BIBLIOTECAS**, hablarían un tutor y un voluntario (intercambiando hombre y mujer) de un centro que se desarrollen actividades de este tipo. La pregunta para el voluntario sería:
¿Qué significa para ti ser tutor de estas actividades?
Mientras que la pregunta para el tutor sería:
¿Qué actividades realizas en este centro?
- Planos: Como en los anteriores vídeos, aparecería el nombre del vídeo primero. Creo lo mejor es grabarlo mientras se realizan las actividades, al menos a los voluntarios. De esta manera, aparecerían estos mientras se realizan las actividades siempre y cuando sea posible, si no en las aulas vacías, explicando las actividades

que realizan. Lo haría cada bloque de los tres por separado, es decir, primero voluntarios y tutor de **repaso escolar**, posteriormente de grupos interactivos y así posteriormente. Tengo dudas si poner el nombre de cada tipo de actividad antes de hablar de ello. Los tutores también sería conveniente que sean grabados en las aulas, pero si no es posible, en sus despachos o donde sea posible.

Vídeo 4

- Nombre: Cómo hacerse voluntario
- Voz en “off” explicando los pasos mientras se van realizando con la grabación de pantalla en un ordenador

Anexo 3: Información enviada a alumnos de Periodismo

Objetivos del trabajo

- Contribuir a lograr los objetivos y fines sociales de la asociación, por ejemplo, aumentar su notoriedad entre la comunidad universitaria
- Fomentar el voluntariado entre el alumnado de la Universidad de Zaragoza
- Conocer el funcionamiento de una organización universitaria, su organización y actividad

Objetivos de la asociación

Impulsar la defensa y promoción de los derechos de la infancia:

- Fomentar el voluntariado solidario
- Organizar y celebrar actividades y eventos
- Recaudar fondos
- Colaborar con otras organizaciones

Contenido de los vídeos

Acerca del contenido de los vídeos, hemos dividido todo el contenido en 3 grandes bloques: Quiénes somos, Por qué hacer voluntariado y Voluntariado: Inscripción y actividades. A continuación, se explican brevemente cada uno de ellos.

Quiénes somos

En este bloque hemos incluido contenido relativo a los objetivos de la asociación, su fundación, quiénes forman parte de ella y qué función social cumple.

Por qué hacer voluntariado

Este bloque incluye a todo lo relacionado con la importancia de hacer voluntariado y todo lo que nos puede aportar personalmente en ámbitos como:

- Valores
- Académicamente
- Profesionalmente

Por otra parte, sería importante siempre y cuando fuera posible incluir experiencias y anécdotas personales sobre esta actividad, así como el bien social que cumple la asociación.

Voluntariado: Inscripción y actividades

Este bloque se centra en las actividades que desarrolla la asociación, se pueden clasificar en tres tipos. Repasos y refuerzos escolares; Grupos interactivos y colaboración con el centro en programas especiales; Extraescolares y dinamización de actividades o bibliotecas.

Medios y personal disponible (a día de 12/3)

- 7 voluntarios/as confirmados
- 2 centros educativos donde se podría grabar, junto con sus responsables (por ahora no hay permisos para grabar a ningún menor)
- 3 miembros de la Junta Directiva de la asociación y/o tutores de actividad